



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03376.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

#####:

En Madrid, a 25 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Con fecha 11 de enero de 2021, se envió un SMS indicando que el pedido estaba a disposición del cliente en la oficina de correos en la ##### de Madrid. Al acudir el 20 de enero a recoger el pedido, informaron que fue retirado el 14 de enero, pero no pudieron dar los datos de la persona que lo retiró. Se puso una **reclamación** a través de la página web de #####. Con fecha 28 de enero, a través de la página web, contestaron a la **reclamación** e informaron: "El pedido ha sido entregado con fecha 14 de enero".

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Me entreguen mi paquete o me devuelvan el importe pagado por el pedido reclamado, el importe del nuevo pedido e indemnización por los daños y perjuicios. Serían 2,50 € + 34,95 € y daños y perjuicios".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "El reclamante cursó el envío como carta urgente ordinaria, que es un servicio que se caracteriza porque no existe justificante de la admisión ni justificación de la entrega. Para los servicios ordinarios no existe previsión normativa que obligue a su indemnización y tiene que quedar fehacientemente acreditada, y en este caso no es posible su demostración. Se le dio al reclamante una información errónea, ya que no se entrega a un tercero, sino que se devolvió al remitente por finalización del **plazo** de retirada. Por ello, se desestima la pretensión de la reclamante".

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda:

De los datos aportados al expediente por ambas partes, podemos hacer la siguiente trazabilidad de los hechos:

El 05/01/2021 el paquete está en reparto. Se realiza intento y no se hace al no caber en su buzón.

El 11/01/2021 a disposición del destinatario en la oficina de correos de referencia.

El 11/01/2021 el reclamante recibe SMS de correos "pedido a su disposición en la oficina de #####, Madrid hasta el 20/01/2021".

El 14/01/2021 entregado al destinatario o autorizado en oficina.

El 14/01/2021 A disposición del destinatario en oficina de referencia: emitió aviso.

El 20/01/2021 el reclamante refiere acudir a la oficina de correos de ##### para recoger el paquete. Pone **reclamación** online a correos. Desconocemos fecha en la que pone esta **reclamación**.

El 21/01/2021 A disposición del destinatario en la oficina de correos de referencia.

El 08/02/2021 devolución por finalización del **plazo** de retirada.

Después de revisar toda la documentación y las pruebas aportadas, no podemos constatar que el reclamante fue a la oficina de correos dentro del **plazo** establecido en el SMS enviado por correo, ya que de la documentación aportada por la reclamante, consta que la **reclamación** interpuesta por el con nº 1-##### 3716 está fechada del 26/01/2021, que es muy posterior al **plazo** establecido para la recogida del paquete, no teniendo otro documento que demuestre lo que alega el reclamante.

Por ello este Colegio arbitral, DESESTIMA las pretensiones del reclamante, al no quedar probado que fuera a la oficina de correos en el **plazo** establecido en el SMS enviado por correos.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Del LAUDO desde la expiración del **plazo** para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.